



L'INCIVILITÉ EN MILIEU DE TRAVAIL

Par Natacha Laprise, SSE CSN
8 mai 2019
FC Sous-secteur 1 B

La civilité

Carter (1998)

- *La civilité, c'est l'ensemble de tous les petits sacrifices que l'on doit faire si l'on veut être capable de vivre ensemble*

Il croit que l'on se doit d'agir avec civilité même avec les gens que l'on n'aime pas, car la civilité est le plus petit dénominateur commun de nos relations interpersonnelles

Agir avec civilité peut nous demander un effort, mais l'on souhaite tous que les autres fassent ce même effort envers nous

La civilité

En résumé :

La civilité se traduit par des comportements, des gestes, des paroles et une conduite qui permettent aux individus d'être épanouis et de se sentir bien au travail

Respect, courtoisie, collaboration, politesse, savoir-vivre

Exemples de civilité

- Féliciter un collègue pour un travail accompli ou sa façon de réaliser une tâche
- Être de bonne humeur/attitude positive
- Être ponctuel (horaire de travail, réunion)
- Respecter la prise de parole
- Remettre les articles/équipements au bon endroit
- Offrir son aide
- Répondre aux demandes de manière courtoise
- Maintenir l'environnement de travail propre et en ordre

OBLIGATIONS DES SALARIÉ-ES

- Respecter l'autorité patronale et agir avec civilité, tant dans ses relations avec ses supérieurs que dans celles avec ses collègues de travail
- Obligation de civilité, pas une disposition de la loi, mais développée par la jurisprudence
- **Civilité :**
 - faire preuve de politesse
 - S'abstenir de susciter des conflits interpersonnels
 - S'efforcer de maintenir des relations harmonieuses au travail

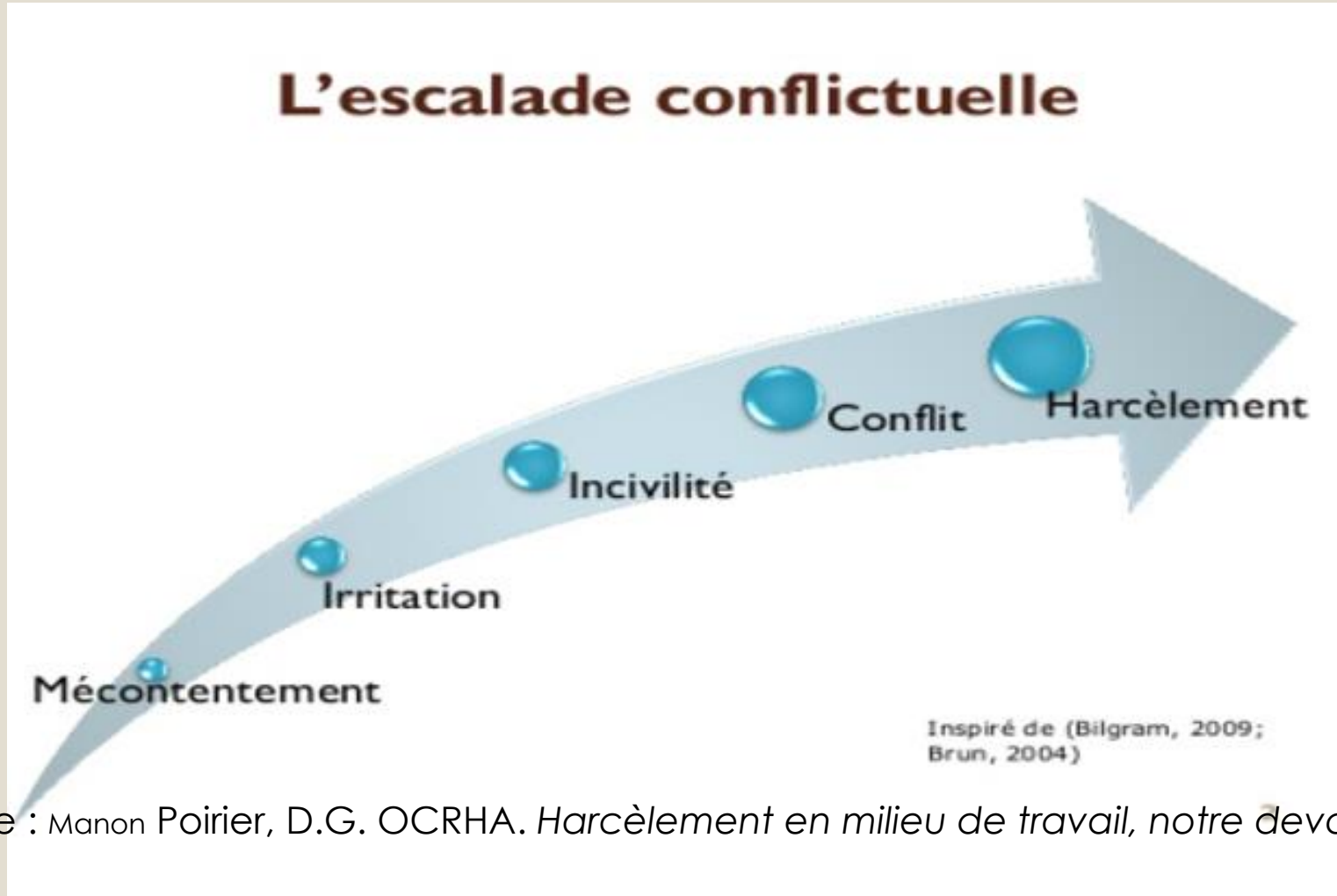
Incivilité

Anderson et Pearson (1999)

Des traitements interpersonnels négatifs à faible intensité où l'intention de nuire est ambiguë (l'intention de nuire par l'acteur n'est pas claire) et qui vont à l'encontre des **normes de respect mutuel** en milieu de travail

- Souvent une composante du conflit qui dégénère et qui peut aboutir au harcèlement psychologique si rien n'est fait pour gérer ces situations
- Les comportements d'incivilité réfèrent à des comportements impolis, grossiers, discourtois et qui font preuve d'un manque de considération pour autrui

L'escalade du conflit



Incivilité et harcèlement

Ce qu'ils ont en commun

- Des paroles, de gestes, des actes
 - **hostiles**
 - **non désirés**
- Impact négatif sur le climat de travail

Ce qui les distingue

- La répétition et l'atteinte dans les situations de harcèlement
- Les comportements d'incivilité ne sont pas dirigés sur une seule personne contrairement au harcèlement

Exemples d'incivilité

- Commérage ou médisance
- Rumeurs
- Ne pas faire les salutations d'usage
- Ne pas proposer son aide
- Regard déplaisant
- Ton de voix impatient ou fort
- Faire du bruit
- Gestes brusques
- Attitude condescendante
- Attitude négative
- Interrompre une conversation
- Faire un reproche à une personne devant un groupe
- Langage grossier, impoli
- Ne pas assumer ses erreurs
- Retenir des informations
- Être peu tolérant d'un rythme de travail différent
- Créer des clans
- Ignorer ou exclure un collègue
- Utilisation des médias sociaux en contexte inapproprié

Conséquences possibles de l'incivilité

Effets/réactions immédiates	Effets à court terme	Effets à long terme
Adoption de comportements d'incivilité (pour rendre la pareille)	Diminution de la capacité à récupérer après une journée de travail	Augmentation de l'intention de quitter
Augmentation du doute de soi, de la passivité	Diminution de la satisfaction au travail	Diminution de l'engagement et de la prestation au travail
Augmentation des émotions négatives	Augmentation de la détresse et diminution du bien-être	Augmentation du risque d'épuisement professionnel

Facteurs de risque liés aux comportements d'incivilité

◦ Individuels

- Émotions négatives
- Difficultés au niveau de la communication et/ou de la collaboration
- Manque de savoir-vivre ou d'habiletés sociales

◦ Organisationnels

- Absence de lignes directrices en regard de la civilité au travail
- Exigences liées à la tâche (ex. : intensification du travail)
- Conflits interpersonnels non gérés
- Iniquité
- Style de gestion « laisser-faire »

Sources d'incivilité dans le secteur du commerce de détail, de gros et de services divers

- Collègues
 - Superviseur
 - Clients
 - Fournisseurs
 - Autres?
- L'intensité de l'incivilité peut varier en fonction de ces différentes sources
 - Les effets seront plus importants s'ils proviennent d'un autre membre de l'organisation ou d'une personne dont le statut hiérarchique est supérieur que d'une personne externe à l'organisation

Différentes interprétations

- Notre perception d'un comportement, d'un geste ou d'une parole peut être influencée par les éléments suivants
- Notre éducation
- Notre culture
- Nos valeurs
- Le contexte
- Notre relation avec l'autre



PISTES D'INTERVENTION

Il est possible d'agir pour réduire la probabilité des comportements d'incivilité

Quels sont les rôles, les responsabilités et les obligations légales de l'employeur, des gestionnaires, des employés et du CPSST à cet effet ?

Rôles, responsabilités et obligations de l'employeur

Établir des moyens de prévention de l'incivilité :

- produire une politique de civilité et la faire connaître ou intégrer la notion à la politique en place
 - Sensibilisation, formation, conférence, kiosque, etc.
- établir un code de civilité
- gérer les conflits et mettre en place des mécanismes de soutien

Respecter les obligations légales :

- Loi sur la santé et la sécurité du travail, art. 9 et art. 51
- Charte des droits et liberté de la personne, art. 46
- Code civil du Québec, art. 2087
- Loi sur les normes du travail, art. 81.18 et art. 81.19

Rôles, responsabilités et obligations du gestionnaire

- Faire connaître et faire respecter les moyens de prévention établis à la politique
- Énoncer les comportements attendus et les comportements non tolérés
- Intervenir et faire cesser tout comportement d'incivilité
- Se questionner sur les causes possibles de l'incivilité
- Gérer les conflits
- Agir à titre de modèle
- Ne pas céder face aux leaders négatifs influents dans l'organisation
- Organiser des entretiens avec les personnes qui quittent l'organisation afin de comprendre la raison de leur départ.

Rôles, responsabilités et obligations des employés-es

- Respecter les moyens de prévention de l'incivilité établis par l'employeur (politique, code de civilité)
- Être conscient de « comment j'agis » avec les autres
- Ne pas tolérer un comportement d'incivilité
- Dénoncer l'incivilité vécue ou observée (témoin)
- Agir avec civilité, faire les bons choix
- Signaler la présence de facteurs de risque

Rôle et responsabilités du CPSST ou de l'exécutif

- Identifier les risques associés à l'incivilité dans le milieu de travail
 - En consultant les travailleuses et les travailleurs
- Prévoir, dans le plan d'action en prévention, des activités de prévention en santé psychologique
- Créer un sous-comité au CPSST ou au CRT pour la promotion de la civilité
 - activités dans les équipes de travail pour les moyens d'intervention en cas d'incivilité
 - mesures d'auto-évaluation de la civilité au travail

Stratégies d'intervention en cas d'incivilité

- Éviter de se sentir visé
- Rencontrer la personne concernée pour lui en parler :
 - choisir le bon moment
 - choisir le lieu (discret)
 - rapporter des faits
 - utiliser le « je »
 - S'entendre sur des rapports basés sur le respect et la civilité
- Si la situation se reproduit, documenter avec des faits. Aviser votre syndicat et votre gestionnaire de la situation. C'est à l'employeur que revient la responsabilité d'intervenir afin de faire cesser la situation.

OBLIGATIONS DE L'EMPLOYEUR (art. 81.19)

- L'obligation de fournir un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique incombe à l'employeur :
 - Obligation de moyens et non de résultats
 - L'employeur doit prendre les **moyens raisonnables** pour **prévenir** le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la **faire cesser**
- Depuis 1^{er} janvier 2019, l'obligation de mettre en place et de rendre disponible une politique de prévention du harcèlement psychologique et de traitement des plaintes, incluant un volet concernant les conduites à caractères sexuel

Trousse de prévention

Pour un milieu sain et exempt de violence et de harcèlement au travail

- Disponible sur le portail Web de formation en SST de la CSN à :
- <https://formationsst.csn.info>

